

„ADMIRAL MARKETS UK LTD” KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

Spēkā no 2017. gada 6. aprīļa

Gadījumā, ja mūsu klienti ir neapmierināti ar pakalpojumiem (kas gan ir maz ticams), kurus viņiem sniedzis „Admiral Market UK Ltd” (turpmāk tekstā – *AM UK*), viņiem ir tiesības izteikt savu neapmierinātību saistībā ar saņemtajiem produktiem, pakalpojumiem un *AM* saistībām u.c., iesniedzot savu sūdzību tieši *AM UK*.

Mēs vēlamies nodrošināt, lai Jūsu sūdzība tiktu rūpīgi izvērtēta, kā arī, lai Jūs saņemtu taisnīgu un detalizēti izskaidrotu lēmumu. Lūdzam iepazīties ar turpmāk minētajām darbībām sūdzības iesniegšanai:

1. SŪDZĪBAS IESNIEGŠANA

1.1 Klientam jāiesniedz sūdzība, nosūtot to pa e-pastu (lūdzu, pārliecinieties, ka šim mērķim izmantotā e-pasta adrese sakrīt ar iepriekš *AM UK* lietvedībā reģistrēto), vai pa pastu, jūsu kontaktpersonai pa e-pastu admiral@admiral.lv (norādīt attiecīgo e-pastu) vai tieši Atbilstības nodaļai pa e-pastu compliance@admiralmarkets.co.uk.

Gadījumos, kad klienta sūdzību ir saņēmušas citas *AM UK* filiāles vai pārstāvniecības, tā ir jāpārsūta *AM UK* Atbilstības nodaļai, kas rīkosies klienta labā.

1.2 Sūdzība jāiesniedz *AM UK*, tiklīdz tas ir praktiski iespējams.

1.3 Sūdzībā klientam jānorāda visa turpmāk minētā informācija:

- vārds un uzvārds;
- kontaktinformācija;
- tirdzniecības konta numurs;
- sūdzības apstākļu apraksts un sūdzības rašanās brīdis;
- attiecīgo orderu numuri un veidi, ja nepieciešams;
- ja iespējams, sūdzībai būtu jāpievieno to pamatojoši dokumenti vai to kopijas.

1.4 *AM UK* ir tiesības neizskatīt sūdzību, ja

- tās noformējums būtiski neatbilst noteiktajām prasībām;
- nav iespējams noteikt pieteikuma iesniedzēju;
- sūdzībā nav norādīts tās iesniegšanas pamatojums.

Ja šie iepriekš minētie noteikumi nav izpildīti, *AM UK*, protams, par to informēs klientu un pieprasīs iesniegt papildu informāciju.

2. SŪDZĪBAS IZSKATĪŠANA

- 2.1 Saņemot sūdzību, tā tiks reģistrēta *AM UK* sūdzību reģistrā.
- 2.2 *AM UK* informēs klientu par tās saņemšanu, nosūtot ziņu uz tā reģistrēto e-pasta adresi. Jūsu sūdzību izskatīs persona, kura nav bijusi tieši saistīta ar sūdzību.
- 2.3 *AM UK* pieliks visas pūles, lai vislabākajā veidā atrisinātu sūdzības, cik ātri vien iespējams – 3 (trīs) darba dienu laikā. Ja tas mums tomēr neizdosies, mēs informēsim Jūs par sūdzības statusu līdz brīdim, kamēr pabeigsim savu izmeklēšanu.
- 2.4 Ja mēs nevarēsim atrisināt Jūsu sūdzību 8 (astoņu) nedēļu laikā no tās saņemšanas brīža, mēs ar Jums sazināsimies rakstiski, paskaidrojot, kāpēc joprojām nevaram sniegt galīgo atbildi, kā arī norādīsim termiņu, kurā, visticamāk, sniegsim Jums atbildi.
- 2.5 No otras puses, šajā brīdī Jūs, iespējams, vēlēsities vērsties ar savu sūdzību Finanšu ombuda dienestā (Financial Ombudsman Service jeb FOS). Šādā gadījumā *AM UK* Jums izsniegs FOS informatīvo materiālu.

3. FINANŠU OMBUDA DIENESTS (FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE)

- 3.1 *FOS* ir neatkarīgs un objektīvs oficiālais tiesnesis, kas risina sūdzības starp patērētājiem un uzņēmumiem, kas sniedz finanšu pakalpojumus. Šis pakalpojums ir bez maksas.
- 3.2 Lai Jūs varētu iesniegt sūdzību *FOS*:
 - Jums jābūt esošam *AM* klientam;
 - Jums jābūt saņēmušam galīgo atbildi no *AM* saistībā ar Jūsu sūdzību;
 - Jums ir jāiesniedz sūdzība *FOS* sešu mēnešu laikā no *AM* galīgās atbildes sniegšanas datuma.

3.3 *FOS* mērķis ir atrisināt lielāko daļu strīdu sešu līdz deviņu mēnešu laikā, savukārt, vienu trešdaļu lietu atrisināt trīs mēnešu laikā. Ja *FOS* secinās, ka patērētājam ir taisnība un ka uzņēmumam ir jāveic maksājums patērētājam, minētā maksājuma apmērs nedrīkstēs pārsniegt 150 000 GBP (plus visi procenti un izmaksas). Tomēr lielākajā daļā strīdu summas ir ievērojami mazākas par minēto summu.

3.4 *FOS* kontaktinformācija:

*The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR
Tālr.: 0800 0 234 567*

<http://www.financial-ombudsman.org.uk>

Sazinieties ar *Financial Ombudsman Service* pa e-pastu:

E-pasts: Complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Jūs varat piekļūt *FOS* informatīvajam materiālam, sekojot šai saitei:

<http://www.fos.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>